|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO ENTURISMO, ÁREA HOTELERÍAEN COMPETENCIAS PROFESIONALES | descarga |

**ASIGNATURA DE SERVICIOS DE VIAJE BIS**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Competencias** | Coordinate the provision of tourism services, through quality standards, techniques and specialized tools, from a sustainable approach and in compliance with regulations, to contribute to the profitability of organizations and competitiveness of the tourism sector. |
| 1. **Cuatrimestre** | Tercero |
| 1. **Horas Teóricas** | 35 |
| 1. **Horas Prácticas** | 40 |
| 1. **Horas Totales** | 75 |
| 1. **Horas Totales por Semana Cuatrimestre** | 5 |
| 1. **Objetivo de Aprendizaje** | The student will coordinate the operation of travel services, through pricing and intermediation processes supported by specialized software to offer experiences and diversify the region's tourism offer. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades de Aprendizaje** | **Horas** | | |
| **Teóricas** | **Prácticas** | **Totales** | |
| The travel agency and its environment | 10 | 5 | 15 | |
| Design of package tours | 15 | 20 | 35 | |
| Transportation services | 10 | 15 | 25 | |
| **Totales** | **35** | **40** | **75** | |

# SERVICIOS DE VIAJES

*UNIDADES DE APRENDIZAJE*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Unidad de Aprendizaje** | 1. **The travel agency and its environment** |
| 1. **Horas Teóricas** | 10 |
| 1. **Horas Prácticas** | 5 |
| 1. **Horas Totales** | 15 |
| 1. **Objetivo de la Unidad de Aprendizaje** | The student will integrate travel agency catalogues to identify their operation. |

| **Temas** | **Saber** | **Saber hacer** | **Ser** |
| --- | --- | --- | --- |
| Functions of travel agencies | To explain the concept of travel agency and its importance in the tourism industry.  Describe the functions of travel agencies:  - Guidance  - Intermediary  - Creator  - Marketing  - Practice  - Financial  - Administrative  Describe the travel agent's profile. | Determining the functions of travel agencies  Propose travel agent profiles | Committed  Creative  Manager  Active  Punctual  Team working  Great attitude |
| Travel Agency Services | Explain the services of travel agencies:  - Accommodation  - Transportation  - Food  - Car and bus rental  - Circuits and tourist packages  - Excursions  - Cruise service  - Tourist guide  - Travel Insurance  - Visas and permits  - Special Events  - Shows, cultural and sports events, fairs and exhibitions  - Congresses, seminars and conventions  - Study abroad or youth exchanges  Identify the immigration travel requirements | Advise tourists about travel services in specific destinations | Committed  Creative  Manager  Active  Punctual  Team working |
| Structure and classification of travel agencies. | Explain the organizational chart of travel agencies.  Describe the characteristics of travel agencies:  - Type  - Location  - Market  - Services  Describe the types of travel agencies:  a) By their size:  - Wholesalers or wholesaler agencies.  - Retail or wholesaler agencies  - Mixed agencies  (b) By geographical location:  - Issuing agencies (outgoing).  - Receiving agencies (incoming)  - Sender-receiver agencies  (c) By the type of travel organiser:  - Tourist agencies  - Specialized corporate travel agencies  - Consolidator Agencies  (d) Through the distribution channel:  - Inplant agencies  - Franchises  - On-line agencies | Develop travel agency organization charts.  Propose travel agencies when offering information on tourist services. | Committed  Creative  Manager  Active  Punctual  Team working  Respectful |

# SERVICIOS DE VIAJE

*PROCESO DE EVALUACIÓN*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Resultado de aprendizaje** | **Secuencia de aprendizaje** | **Instrumentos y tipos de reactivos** |
| Prepares a digital catalogue of the travel agencies in the region, including  - Location  - Organizational structure  - Functions  -Proposed travel agent profile  - Type  - Services and tours offered | 1. Comprender el concepto de agencia de viaje y su importancia en la industria turística.  2. Analizar las funciones de las agencias de viajes.  3. Identificar la estructura organizacional y características de las agencias de viajes.  4. Identificar los servicios de las agencias de viajes.  5. Identificar los tipos de agencias de viajes y el perfil del agente de viajes.  1. Understand the concept of travel agency and its importance in the tourism industry  2. Analyze the functions of travel agencies.  3. Identify the organizational structure and characteristics of travel agencies.  4. Identify the services of travel agencies.  5. Identify the types of travel agencies and the profile of the travel agent. | Catálogo  Lista de cotejo |

# SERVICIOS DE VIAJE

*PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE*

|  |  |
| --- | --- |
| **Métodos y técnicas de enseñanza** | **Medios y materiales didácticos** |
| Equipos colaborativos  Trabajo de investigación  Discusión en grupo | Pintarrón  Audiovisuales  Cañón  Computadora  Internet |

*ESPACIO FORMATIVO*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aula** | **Laboratorio / Taller** | **Empresa** |
| **X** |  |  |

**SERVICIOS DE VIAJE**

*UNIDADES DE APRENDIZAJE*

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Unidad de**  **Aprendizaje** | **II. Design of package tours** |
| **2. Horas Teóricas** | 15 |
| **3. Horas Prácticas** | 20 |
| **4. Horas Totales** | 35 |
| **5. Objetivo de la**  **Unidad de**  **Aprendizaje** | El alumno diseñará paquetes de viaje para incrementar la afluencia turística. |

| **Temas** | **Saber** | **Saber hacer** | **Ser** |
| --- | --- | --- | --- |
| Tourist Packages | Diferenciar los conceptos de producto turístico, itinerarios de viaje, circuitos, rutas turísticas y excursiones.  Explicar el concepto de paquete turístico y sus etapas de elaboración:  - Creación o diseño  - Planificación y estructura del itinerario  - Elección de proveedores  - Cálculo del presupuesto del viaje  - Cálculo del punto de equilibrio  - Elaboración y diseño del folleto  - Presentación del producto  - Control de calidad y seguimiento de la venta | Seleccionar componentes de paquetes turísticos de acuerdo a las necesidades del turista. | Responsable Creativo Comprometido Activo Trabajo en equipo Puntual Respetuoso |
| Tour packages | Describir las características de los componentes de paquetes turísticos:  - Transporte  - Alojamiento  - Otros servicios turísticos: guías y servicios complementarios  Describir los tipos de paquetes turísticos:  - Programas de estancia  - Circuitos  - Viajes alternativos  - Viajes a medida | Determinar el tipo de paquete turístico de acuerdo a la necesidad del cliente. | Responsable Creativo Comprometido Activo Trabajo en equipo Puntual Respetuoso |
| Tours quotation | Explicar los tipos de tarifas: Comisionables, netas y públicas.  Describir el proceso de determinación de los costos y gastos de operación.  Describir el proceso de determinación de los precios y beneficios netos de operación.  Explicar el cálculo del mark up. | Elaborar cotizaciones de viajes. | Responsable Creativo Trabajo en equipo  Ético  Analítico  Organizado |
| Agreements and contracts | Describir los factores de selección de prestadores de servicio: calidad, organización, equipamiento, seguridad, confiabilidad y administración.  Explicar el protocolo de negociación con los prestadores de servicios.  Explicar los conceptos y características de convenio y contrato.  Describir la estructura de los contratos y convenios con prestadores de servicios y clientes. | Seleccionar prestadores de servicios de acuerdo a las características del producto y mercado.  Establecer convenios y contratos con los prestadores de servicios turísticos y clientes. | Responsable Creativo Trabajo en equipo  Ético  Analítico  Organizado |
| Product presentation | Explicar los elementos y estructura de folletos.  Reconocer las funciones y herramientas de edición de presentaciones ejecutivas.  Describir los tipos de medios y canales de presentación de paquetes turísticos. | Elaborar folletos de paquetes turísticos.  Seleccionar medios de presentación de paquetes turísticos. | Responsable Creativo Trabajo en equipo  Ético  Analítico  Organizado  Creativo |

**SERVICIOS DE VIAJE**

*PROCESO DE EVALUACIÓN*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Resultado de aprendizaje** | **Secuencia de aprendizaje** | **Instrumentos y tipos de reactivos** |
| A partir de una investigación de los servicios turísticos de un destino, elabora y presenta un paquete turístico que contenga:  - Nombre  - Tipo de paquete turístico  - Itinerario de viaje  - Componentes  - Duración y vigencia  - Precio de venta  - Contrato con el cliente  Anexos (Cálculo del punto de equilibrio,  cotizaciones y justificación de factores de selección de prestadores de servicios, convenios y contratos aplicables y cálculo del mark up, diseño del folleto) | 1. Comprender los conceptos de producto turístico, itinerarios de viaje, circuitos, rutas turísticas excursiones.  2. Identificar las etapas de elaboración de paquetes turísticos y sus componentes.  3. Analizar procesos de determinación de costos, gastos de operación, precios, beneficios netos de operación y cálculo del mark up.  4. Identificar los factores de selección de prestadores de servicio, protocolo de negociación y estructura de los contratos y convenios con prestadores de servicios y clientes.  5. Comprender los medios y canales de presentación de paquetes turísticos. | Informe de paquete turístico  Lista de cotejo |

**SERVICIOS DE VIAJE**

*PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE*

|  |  |
| --- | --- |
| **Métodos y técnicas de enseñanza** | **Medios y materiales didácticos** |
| Análisis de casos  Trabajos de investigación  Ejercicios prácticos | Impresos:  Revistas especializadas  Formatos  Cañón  Internet  Computadora |

*ESPACIO FORMATIVO*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aula** | **Laboratorio / Taller** | **Empresa** |
| **X** |  |  |

**SERVICIOS DE VIAJE**

*UNIDADES DE APRENDIZAJE*

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Unidad de**  **Aprendizaje** | **III. Servicios de transportación** |
| **2 Horas Teóricas** | 10 |
| **3 Horas Prácticas** | 15 |
| **4 Horas Totales** | 25 |
| 1. **Objetivo de la Unidad de Aprendizaje** | The student will make reservations for air, water and land transportation for the commercialization of tourist products. |

| **Temas** | **Saber** | **Saber hacer** | **Ser** |
| --- | --- | --- | --- |
| Air transportation | Explicar el concepto de transportación aérea.  Describir las características del servicio que ofrece el transporte aéreo.  Explicar la clasificación de las líneas aéreas:  - Internacionales,  - Domésticas  - Regionales  Identificar los tipos de tarifa aplicable en la transportación aérea:  - Normales con restricción y sin restricción  - Especiales y promocionales.  Identificar los impuestos aplicables en la transportación aérea de acuerdo a los destinos | Realizar reservaciones aéreas.  Determinar tipos de pasajeros de acuerdo a la documentación. | Responsable Creativo Comprometido Activo Trabajo en equipo Puntual Respetuoso |
| Transportación aérea | Identificar los códigos de los principales aeropuertos nacionales e internacionales, aerolíneas, pasajeros y clase de servicio.  Distinguir el alfabeto aeronáutico    Distinguir los tipos de pasajeros en su documentación:  - En estado de gestión  - Menores no acompañados  - Niños de corta edad  - Discapacitados  - Adultos mayores  - En custodia  - Restos humanos  - Animales  Explicar las políticas de equipaje aplicables.  Identificar los organismos y convenios que regulan el tráfico aéreo  Explicar el concepto de sistema globalizador y su uso  Explicar el proceso de reservaciones aérea del sistema globalizador |  | Responsable Creativo Comprometido Activo Trabajo en equipo Puntual Respetuoso |
| Water transportation | Explicar el concepto de transportación acuática.  Describir los tipos de transporte acuático: marítimo, lacustre y fluvial.  Identificar la clasificación de las líneas navieras:  - Gran lujo  - Premium  - Estándar  - Económico  - De expedición  - Fluviales  Describir los tipos de pasajeros.  Explicar el proceso de reservaciones acuática del sistema globalizador. | Realizar reservaciones de transportación acuática. | Responsable Creativo Comprometido Activo Trabajo en equipo Puntual Respetuoso |
| Transportación terrestre | Explicar el concepto de transportación terrestre.  Describir los tipos de transporte terrestre: autobuses turísticos, arrendadoras de autos, trenes, servicios privados.  Explicar los requisitos de reservación de automóviles.  Explicar el proceso de reservaciones de transportación terrestre del sistema globalizador. | Realizar reservaciones de transportación terrestre. | Responsable Creativo Comprometido Activo Trabajo en equipo Puntual Respetuoso |

**SERVICIOS DE VIAJE**

*PROCESO DE EVALUACIÓN*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Resultado de aprendizaje** | **Secuencia de aprendizaje** | **Instrumentos y tipos de reactivos** |
| A partir de un caso de transportación turística, elabora un reporte que contenga:  - Destino del viaje y su itinerario  - Tipos de transporte utilizado  - Tipos de pasajeros  - Requerimientos de los pasajeros y su código  - Tarifas aplicables  - Políticas de viaje  - Evidencia de reservaciones | 1. Comprender los conceptos relacionados con la transportación aérea, acuática y terrestre.  2, Identificar los tipos y clasificación de transportación aérea, acuática y terrestre así como los tipos de clientes.  3. Comprender las políticas y requerimientos aplicables a la transportación aérea, acuática y terrestre.  4. Analizar el proceso de reservación de transportación aérea, acuática y terrestre.  5. Comprender el uso y funcionamiento del software especializado en transportación aérea, acuática y terrestre. | Estudio de casos  Lista de cotejo |

**SERVICIOS DE VIAJE**

*PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE*

|  |  |
| --- | --- |
| **Métodos y técnicas de enseñanza** | **Medios y materiales didácticos** |
| Ejercicios prácticos  Análisis de casos  Aprendizaje auxiliado por las tecnologías | Impresos: casos, revistas especializadas  Equipo de cómputo  Pintarrón,  Cañón  Internet.  Sistema globalizador |

*ESPACIO FORMATIVO*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aula** | **Laboratorio / Taller** | **Empresa** |
|  | **X** |  |

**SERVICIOS DE VIAJE**

*CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA*

| **Capacidad** | **Criterios de Desempeño** |
| --- | --- |
| Diagnosticar las necesidades de las áreas de organizaciones turísticas a través de técnicas de observación, uso de información estadística y contable, análisis de reportes históricos de las áreas, para la elaboración del plan operativo de las actividades. | Elabora un diagnóstico de las áreas de organizaciones turísticas, que contenga:  - Análisis de las áreas empleando herramientas de diagnóstico  - Interpretación de la información estadística de ventas, ingresos, gastos, costos y presupuestos.  - Análisis de los reportes históricos |
| Formular programas operativos a partir del diagnóstico de las necesidades de las áreas de organizaciones turísticas, considerando los recursos, técnicas y herramientas administrativas y de mercadotecnia, bajo un marco de sustentabilidad, para contribuir al alcance de metas. | Elabora un programa operativo de una organización turística con enfoque sustentable, que contenga:  - Objetivo general de la organización  - Objetivos específicos por áreas  - Actividades y metas a realizar  - Estrategias de trabajo  - Estrategias de mercadotecnia  - Plazo de ejecución de las actividades  - Asignación de responsabilidades  - Presupuesto por áreas |
| Elaborar procedimientos de servicios turísticos considerando certificaciones, indicadores de sustentabilidad, normativa aplicable y filosofía organizacional, para estandarizar la prestación de los servicios. | Elabora un manual de procedimientos de las actividades operativas de: hotelería, organización de eventos, servicios recreativos, servicios de turismo alternativo, servicios de viaje, que contenga:  - Objetivos  - Políticas de operación (considerando certificaciones turísticas, estándares establecidos, indicadores de sustentabilidad, normativa aplicable y filosofía organizacional)  - Alcance  - Descripción narrativa de las actividades  - Flujograma  - Responsable de las actividades  - Registros  - Documentos de referencia  - Glosario |
| Determinar funciones del personal de organizaciones turísticas considerando la descripción y perfil de puestos y los procedimientos, para contribuir a la productividad y eficiencia de los procesos. | Elabora un manual de descripción de puestos de las actividades operativas de: hotelería, organización de eventos, servicios recreativos, servicios de turismo alternativo, servicios de viaje, que contenga:  Perfil del puesto  - Datos generales del puesto  - Ubicación en organigrama  - Condiciones de trabajo  - Requisitos del puesto  - Conocimientos, habilidades y experiencias  - Valores, disciplina y conducta  Descripción del puesto  - Nombre del puesto  - Área de adscripción  - A quien reporta  - Quienes le reportan  - Objetivos  - Funciones generales y su frecuencia  - Funciones específicas y su frecuencia  - Interrelación con otros departamentos  - Reportes que genera |
| Gestionar recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos de las áreas de organizaciones turísticas considerando pronósticos, presupuesto asignado y, procedimientos, con apego a la normativa para el cumplimiento de metas establecidas. | Elabora un informe de gestión de requerimientos de un departamento de una empresa turística que contenga:  - Análisis de pronósticos de venta  - Análisis del presupuesto asignado  -Procedimiento aplicado  - Requisiciones de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos |
| Implementar los procedimientos de las áreas de servicios turísticos con base en los recursos asignados, el programa operativo, políticas y estándares de calidad, para contribuir al logro de la competitividad de la organización. | Presenta un portafolio de evidencias de la implementación de los procedimientos, que contenga:  - Listas de verificación  - Incidencias observadas  - Formatos de control  - Reportes de operación de las áreas  - Indicadores de desempeño  - Conclusiones |

**SERVICIOS DE VIAJE**

*FUENTES BIBLIOGRÁFICAS*

| **Autor** | **Año** | **Título del Documento** | **Ciudad** | **País** | **Editorial** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Albert Piñole Isabel | 1999 | *Gestión productos y servicios de las agencias de viajes* | Madrid | España | Editorial universitaria Ramón Areces  ISBN:  8480043911 |
| [De La Torre](http://busqueda.gandhi.com.mx/busca?q=FRANCISCO+DE+LA+TORRE) Francisco | 2010 | *Agencias de viajes: Organización y operación* | CDMX | México | Trillas  ISBN:  9786071704429 |
| Acerenza Miguel Ángel | 2012 | *Agencias de Viajes: Operación y plan de negocios* | CDMX | México | Trillas  ISBN: 9786071705006 |
| Cabarcos Novás Noelia | 2007 | *Proceso económico administrativo de las agencias de viajes* | Madrid | España | Ideas propias  ISBN:  9788498393644 |
| [De La Torre](http://busqueda.gandhi.com.mx/busca?q=FRANCISCO+DE+LA+TORRE) Francisco | 2010 | *Agencias de viajes: Organización y operación* | CDMX | México | Trillas  ISBN:  9786071704429 |
| Foster, Dennis | 1996 | *Introducción a los viajes al turismo* | CDMX | México | Mc Graw-Hill  ISBN13:  [9789701003626](https://www.iberlibro.com/products/isbn/9789701003626?cm_sp=bdp-_-9789701003626-_-isbn13) |
| OMT | 2003 | *La actividad de los cruceros turísticos en el mundo* | s.l. | México | OMT  ISBN:  9789284406043 |
| AMADEUS | 2010 | *Manual de usuario AMADEUS* | s.l. | México | AMADEUS |